



FORMAS DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA

Los ciudadanos y ciudadanas pueden dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en Calle Sahona, Sector Engombe, Santo Domingo de 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.

Pueden contactarnos para asistencia a emergencias a través de estos canales:

Línea Telefónica: 809-537-3666 EXT: 100

Oficina Acceso a la Información: OAI@hospitalengombe.gob.do

Portal Institucional: <https://hospitalengombe.gob.do>

Redes Sociales: @hospitalengomberd



QUEJAS Y SUGERENCIAS

Hospital de Engombe pueden expresar sus quejas y sugerencias a través de los siguientes canales:

Buzón de quejas y sugerencias: estos buzones están instalados en un lugar visible en Triage General, Sala de Espera de emergencia Obstétrica, Sala de Emergencia General, Sala de Espera de Imágenes, Lobby, Sala de Espera de Consulta de Odontología, Sala de Emergencia Pediátrica y Área Administrativa [15 días laborables para responderlas].

Sistemas 3-1-1: A través de la línea 311 y portal web www.311.gob.do [15 días laborables para responderlas].

Atención al Usuario:

atencionusuario@hospitalengombe.gob.do [15 días laborables para responderlas]



MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Para los casos de incumplimiento de los compromisos declarados y asumidos por el Hospital de Engombe, la Máxima Autoridad Ejecutiva emitirá una carta informando a las usuarias y los usuarios el motivo del incumplimiento y las medidas adoptadas para la corrección. Este proceso se ejecutará en un plazo comprendido entre los 15 días laborables.

DATOS DE CONTACTO



Dirección: Calle Sahona, Sector Engombe, Santo Domingo Oeste, República Dominicana.



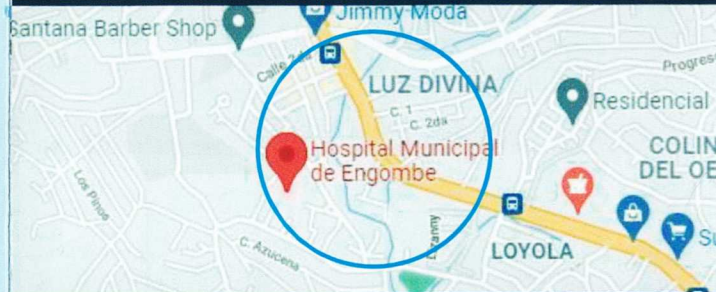
Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m



Tel 809-537-3666. EXT: 100



direccion@hospitalengombe.gob.do



UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA COMPROMISO

Departamento de Gestión de la Calidad dependiente de Planificación y Desarrollo, ubicado en Calle Sahona, Sector Engombe, Santo Domingo Oeste, ubicado en el área administrativa de nuestro centro hospitalario.



809-537-3666



calidad@hospitalengombe.gob.do



Lunes a Viernes de 8:00 a. m. a 4:00 p. m



El Programa Carta Compromiso es una estrategia desarrollada por el Ministerio de Administración Pública con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios que se brindan al ciudadano, garantizar la transparencia en la gestión y fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado.



HOSPITAL DE ENGOMBE



CARTA COMPROMISO AL CIUDADANO

VIGENCIA

OCTUBRE 2022 - OCTUBRE 2024

PRIMERA VERSION

DATOS IDENTIFICATIVOS

Hospital De Engombe
Somos un Hospital, de segundo nivel de atención de la RED pública de salud del servicio metropolitano, de Santo Domingo Oeste Área V11
Inaugurado en el año 1989, pero en términos prácticos empezó a dar servicios a principios del año 1990.

MISIÓN

Somos un centro de salud de mediana complejidad que presta servicios oportunos y seguros, a través de un personal calificado y comprometido, promoviendo la educación y prevención de enfermedades con los estándares más altos de calidad

VISIÓN

Ser el mejor centro de salud por sus resultados de alta calidad, calidez y humanismo, a fin de satisfacer las demandas y expectativas con un personal motivado y comprometido.

NORMATIVAS

- Ley 123-15 que crea el Servicio Nacional de Salud (SNS)
- Decreto Reglamento General de los Centros Especializados; Art.5, art. 6.
- Ley 41-08 de Función Pública.
- Decreto sobre el Reglamento General de los Hospitales de la República Dominicana 351-99
- Ley General de Salud No. 42-01.
- Ley de Seguridad Social No. 87-01.

CONCLUSIÓN

LA LEY GENERAL DE SALUD en su artículo 28, literal a, establece que en relación a la salud todas las personas se les debe respetar su personalidad, dignidad humana e integridad, y a no ser discriminada por razones de etnia, edad, religión, condición social, política, sexo, estado legal, situación económica, limitaciones físicas, intelectuales, sensoriales o cualquier otra, por lo que en este hospital damos fiel cumplimiento al mandato legal.

En cumplimiento de lo establecido, en nuestra institución, en las áreas de acceso contamos con sillas de ruedas, rampas, señalizaciones y barras de apoyo, parques para dar respuestas a personas discapacitadas.

ATRIBUTOS DE CALIDAD

Amabilidad: Trato cortés y respetuoso a los usuarios que solicitan los servicios, de modo tal que se preserve su satisfacción.

Tiempo de disponibilidad: Mantenemos la habilidad y el cuidado de brindar un servicio oportuno, asegurando un alto nivel de satisfacción de los usuarios.

Fiabilidad: Ofrecer informaciones de manera objetiva y confiable.

Profesionalidad: Mostrar alto nivel de conocimiento y confianza, tanto técnico como académico, para ofrecer la asistencia a los usuarios del servicio.

Elementos Tangibles: capacidad de percibir por los usuarios los servicios por medio del tacto o la vista.



COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicios	Atributos de calidad	Estandar	Indicadores
Emergencias	Elementos Tangible	90%	% de Satisfacción en encuesta Trimestrales
Hospitalización	Amabilidad Fiabilidad		
Consulta Externa	Profesionalidad		
Consulta Externa	Elementos Tangible	85%	% de Satisfacción en encuesta Trimestrales
Estudios de Laboratorio	Tiempo de disponibilidad	2 días laborales	Cantidad de Solicitudes atendidas a tiempo [Mensual].



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Entregar información completa oportuna, oportuna y fidedigna del motivo de su consulta o dolencia que le aqueja.
- Dirigirse con respeto a todas las personas que se encuentran en el interior de los ambientes de los establecimientos sean pacientes o personal de salud.
- Respetar las normas del establecimiento de salud y de cuidar y hacer buen uso de las instalaciones del centro de salud.
- Cumplir con las indicaciones para la prevención, tratamiento y recuperación brindada por el personal de salud. De venir al establecimiento de salud sin mascotas que pudieran ocasionar a otro o de una localidad a otra, cuando haya común acuerdo para ello o como medida disciplinaria.

- Afiliarse al SIS, conocer los beneficios y cobertura que brinda siempre y cuando la evaluación socioeconómica se lo determine.
- Identificarse plenamente como usuarios de los servicios de salud para una mejor atención a través de su DNI, tarjetas de citas, contrato de afiliación, carnet de control de crecimiento y desarrollo control perinatal.
- El adulto Mayor, las gestantes, las personas con diversidad funcional y los niños en brazos tienen derecho a la atención preferencial.